

HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG ĐỘI NGŨ TRIỂN KHAI ERP THÀNH CÔNG



HƯỚNG DẪN XÂY DỰNG ĐỘI NGŨ TRIỂN KHAI ERP

Dự án triển khai ERP đòi hỏi chi phí đáng kể và nhiều giờ làm việc, khiến nó trở thành một nhiệm vụ lớn đối với bất kỳ tổ chức nào. Với những nguồn lực như vậy, dự án bắt buộc phải thành công – nếu không, tổ chức của bạn có thể đối mặt với những tổn thất tài chính nghiêm trọng và thời gian mất đi không thể bù đắp. Một yếu tố then chốt có thể tạo nên sự khác biệt lớn trong hành trình triển khai ERP chính là đội ngũ triển khai ERP. Cách đội ngũ được tổ chức, cũng như cách các thành viên tương tác và hợp tác trong dự án, đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo thành công của dự án.

Ebook này sẽ hướng dẫn bạn về:

- Đội ngũ triển khai ERP là gì
- Vai trò và trách nhiệm chính của các thành viên trong đội ngũ triển khai ERP
- Các phương pháp tốt nhất để xây dựng một đội ngũ triển khai ERP thành công

Tìm hiểu về Đội ngũ Triển khai ERP

Đội ngũ triển khai ERP bao gồm nhiều cá nhân khác nhau – từ tổ chức của bạn và các đối tác bên ngoài – cùng hỗ trợ trong hành trình triển khai ERP. Các vai trò chính của đội ngũ triển khai ERP bao gồm:

- Xác định phạm vi của dự án ERP
- Cấu hình và tùy chỉnh hệ thống ERP được chọn để đáp ứng nhu cầu cụ thể của tổ chức
- Chuyển đổi dữ liệu từ các hệ thống cũ sang hệ thống ERP mới
- Kiểm thử hệ thống kỹ lưỡng để đảm bảo hệ thống hoạt động đúng như kỳ vọng
- Đào tạo người dùng cuối cách sử dụng hệ thống và quy trình mới cho các công việc hàng ngày

Đội ngũ triển khai ERP chịu trách nhiệm đảm bảo dự án ERP được hoàn thành đúng thời hạn, trong phạm vi ngân sách và phù hợp với các mục tiêu kinh doanh của công ty bạn.

Nội Dung Chính:

Các Vai trò và Trách nhiệm Chính của Đội ngũ Triển khai ERP	3
Các Phương pháp Tốt nhất để Xây dựng một Đội ngũ Triển khai ERP Thành công	7
Kết Luận	9

Vai Trò và Trách Nhiệm Chính Của Đội Ngũ Triển Khai ERP

Thành công của việc triển khai ERP phụ thuộc trực tiếp vào mức độ hiệu quả của đội ngũ dự án. Mỗi thành viên trong đội phải hoàn thành nhiệm vụ của mình và phối hợp chặt chẽ với các thành viên khác để quá trình triển khai đạt được thành công.



1. Lãnh Đạo Bảo Trợ

Lãnh đạo bảo trợ là một lãnh đạo cấp cao trong tổ chức, giữ vai trò quan trọng trong việc cung cấp sự hỗ trợ chiến lược và định hướng cho đội ngũ dự án. Với vị trí cao trong cơ cấu tổ chức, họ có thẩm quyền đưa ra các quyết định quan trọng về định hướng của công ty, bao gồm việc đảm bảo dự án triển khai ERP được cung cấp đủ ngân sách và nguồn lực cần thiết.

Người này còn đóng vai trò thuyết phục các lãnh đạo khác trong tổ chức, giúp họ hiểu rõ giá trị của hệ thống ERP đối với doanh nghiệp và lý do dự án này quan trọng. Đồng thời, lãnh đạo bảo trợ đảm bảo rằng dự án triển khai ERP luôn đồng bộ với chiến lược kinh doanh dài hạn của công ty, tạo tiền đề cho sự thành công bền vững của hệ thống.

2. Người Quản Lý Dự Án

Người quản lý dự án (PM) là người chịu trách nhiệm theo dõi và điều hành các hoạt động hàng ngày của kế hoạch triển khai ERP. Họ không làm việc một mình mà phối hợp chặt chẽ với các thành viên khác để đảm bảo dự án tiến triển đúng hướng và đạt được các mốc quan trọng theo kế hoạch.

Mỗi dự án ERP cần một kế hoạch rõ ràng, và người quản lý dự án là người xây dựng cũng như duy trì kế hoạch này. Đối mặt với một dự án quy mô lớn như ERP, họ chia nhỏ công việc thành các nhiệm vụ cụ thể, dễ quản lý, sau đó phân công vai trò và đặt ra thời hạn cho các thành viên trong đội, đảm bảo mọi thứ được thực hiện suôn sẻ và đúng tiến độ.

Để đảm bảo dự án đi đúng hướng, người quản lý dự án (PM) thiết lập các chỉ số hiệu suất chính (KPIs) nhằm theo dõi và đánh giá tiến độ, kịp thời phát hiện bất kỳ vấn đề hay sự chậm trễ nào trong quá trình triển khai.

PM cũng đảm bảo rằng mỗi thành viên trong đội hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn, đồng thời cung cấp hỗ trợ và hướng dẫn khi cần thiết. Nếu công việc bị chậm tiến độ, PM sẽ phối hợp với đội ngũ để đưa ra các biện pháp khắc phục, giúp dự án quay lại đúng quỹ đạo.

Việc lưu giữ tài liệu dự án là yếu tố quan trọng để đảm bảo tất cả thông tin liên quan – như yêu cầu, thời gian biểu và các sản phẩm bàn giao – luôn sẵn có và dễ tiếp cận cho đội ngũ. PM chịu trách nhiệm quản lý quá trình lập tài liệu này, cung cấp một nguồn tham chiếu đáng tin cậy cho đội ngũ trong suốt vòng đời của dự án.

“

"Một người quản lý dự án cần phải hiểu rõ nhu cầu của khách hàng để dẫn dắt dự án thành công. Điều này không chỉ bao gồm việc nắm bắt các mục tiêu và định hướng chiến lược của dự án, mà còn phải hiểu bối cảnh văn hóa mà dự án sẽ được thực hiện." — Mason Whitaker, Volt Technologies (1)

1. Đội Ngũ CNTT

Đội ngũ CNTT cung cấp chuyên môn kỹ thuật và hỗ trợ cần thiết trong suốt dự án triển khai ERP. Cùng với đối tác triển khai và các bên liên quan khác, đội ngũ CNTT hỗ trợ việc cài đặt, cấu hình và tích hợp hệ thống ERP với các hệ thống và quy trình hiện có của tổ chức.

Đội ngũ CNTT chịu trách nhiệm xử lý tất cả các khía cạnh kỹ thuật của quá trình triển khai, bao gồm:

- Hợp tác với nhà cung cấp ERP để xác định yêu cầu phần cứng và phần mềm của hệ thống ERP mới
- Đảm bảo tổ chức có cơ sở hạ tầng phù hợp để triển khai hệ thống
- Quản lý việc chuyển đổi dữ liệu từ các hệ thống cũ sang hệ thống ERP mới

Một vai trò quan trọng khác của đội ngũ CNTT là bảo vệ dữ liệu, ngăn chặn các vi phạm bảo mật và truy cập trái phép. Cùng với nhà cung cấp ERP, đội ngũ CNTT triển khai các biện pháp bảo mật phù hợp – như kiểm soát truy cập và mã hóa dữ liệu – để bảo vệ thông tin nhạy cảm của tổ chức.

“

"Bộ phận CNTT của bạn sẽ đảm nhiệm việc cài đặt phần cứng và phần mềm (nếu hệ thống mới được triển khai tại chỗ). CNTT cũng chịu trách nhiệm đảm bảo tính tương thích và tích hợp với các hệ thống và thiết bị phụ thuộc vào dữ liệu khác – cả trong nội bộ doanh nghiệp và các hệ thống được kết nối." —SAP Insights (2)

4. Người Phụ Trách Truyền Thông

Thành viên phụ trách truyền thông đảm nhiệm vai trò giữ liên lạc và khích lệ sự tham gia của các bên liên quan quan trọng trong suốt quá trình triển khai ERP. Hợp tác cùng người quản lý dự án (PM) và các thành viên khác, họ xây dựng và thực thi một kế hoạch truyền thông rõ ràng, hiệu quả. Quản lý thay đổi là yếu tố không thể thiếu trong dự án ERP, giúp người dùng cuối làm quen và chấp nhận hệ thống mới mà không gặp nhiều trở ngại.

Người phụ trách truyền thông hỗ trợ quá trình này bằng cách giải thích rõ ràng lý do tổ chức triển khai ERP và những lợi ích thiết thực mà hệ thống mang lại cho nhân viên. Họ tạo ra các nội dung sinh động, dễ hiểu để giữ cho đội ngũ nhân viên luôn nắm bắt thông tin và duy trì tinh thần tích cực trong suốt dự án.

Họ cũng đảm nhận việc thường xuyên cập nhật tiến độ dự án, các cột mốc đạt được và những thách thức gặp phải, chia sẻ thông tin này với đội ngũ và các bên liên quan qua các kênh như email, bản tin hoặc bài đăng nội bộ. Với vai trò là cầu nối giữa đội dự án và tổ chức, người phụ trách truyền thông giải đáp thắc mắc, xử lý các mối lo ngại và thu thập ý kiến từ nhân viên để cải thiện quá trình triển khai.

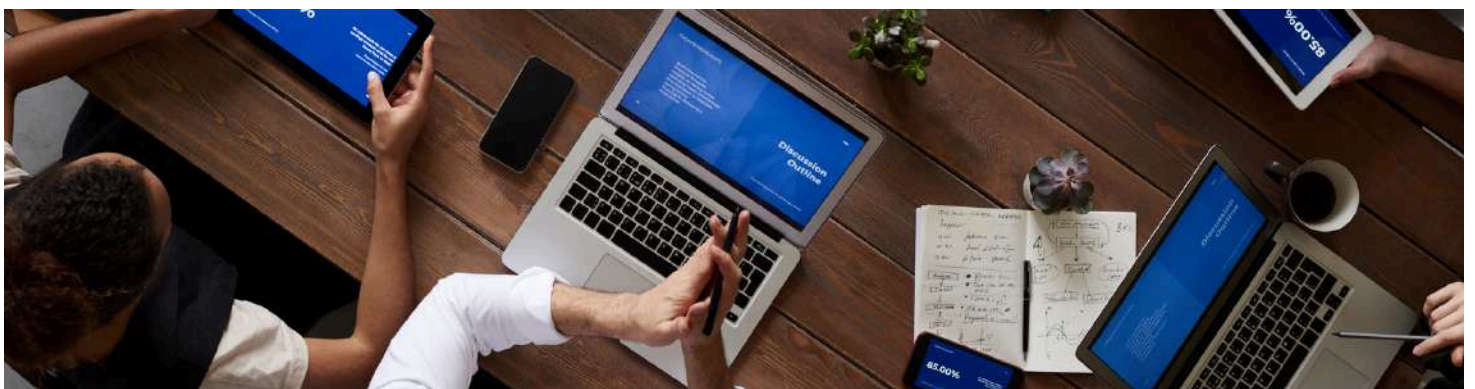
5. Chuyên Gia Hỗ Trợ Triển khai

Chuyên gia hỗ trợ triển khai ERP, chẳng hạn như một nhà tư vấn ERP, là đối tác bên ngoài mang đến kinh nghiệm và kiến thức chuyên sâu để giúp tổ chức triển khai hệ thống ERP thành công. Việc chọn đúng chuyên gia là yếu tố then chốt để đảm bảo dự án diễn ra suôn sẻ. Với kinh nghiệm từ nhiều dự án ERP tại các tổ chức tương tự, nhà tư vấn mang lại sự hỗ trợ chuyên biệt và giá trị trong suốt quá trình triển khai.

Trách nhiệm chính của họ là điều chỉnh và cấu hình hệ thống ERP để phù hợp với nhu cầu cụ thể của tổ chức. Họ bắt đầu bằng cách tìm hiểu kỹ lưỡng các hệ thống và quy trình hiện tại để nắm rõ những điểm yếu và yêu cầu riêng. Dựa trên đó, họ tối ưu hóa hệ thống ERP để giải quyết các vấn đề một cách hiệu quả.

Ngoài ra, chuyên gia hỗ trợ triển khai còn đóng vai trò quan trọng trong việc lập tài liệu và đào tạo. Họ làm việc cùng các chuyên gia nội bộ để tạo ra tài liệu hướng dẫn, nội dung đào tạo và các tài nguyên thiết yếu, giúp người dùng cuối hiểu rõ chức năng của hệ thống và áp dụng chúng vào công việc hàng ngày.

Trong giai đoạn kiểm thử, nhà tư vấn phối hợp với đội ngũ để xây dựng và thực hiện các kế hoạch kiểm tra, đảm bảo phát hiện và khắc phục mọi vấn đề có thể khiến hệ thống không đạt kỳ vọng.



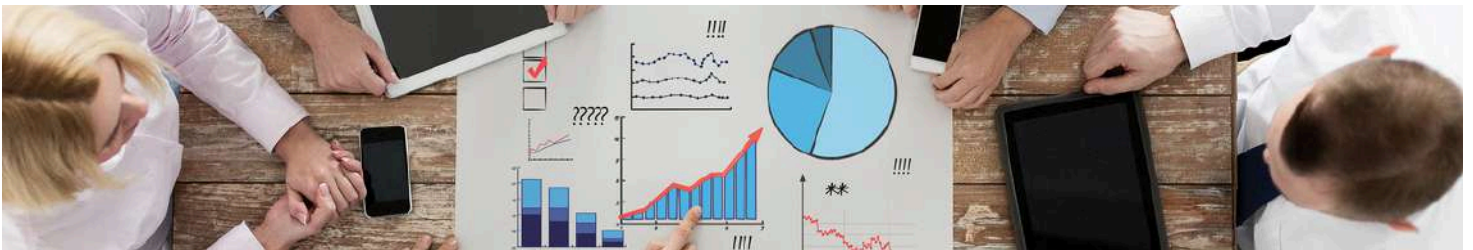
6. Chuyên Gia Chủ chốt (SMEs)

Chuyên gia chủ chốt - Subject Matter Experts (SMEs) là những cá nhân trong tổ chức sở hữu kiến thức chuyên sâu và kinh nghiệm thực tiễn về các quy trình và phòng ban kinh doanh. Nhờ hiểu rõ cách hoạt động của doanh nghiệp, họ cung cấp những hướng dẫn và góc nhìn giá trị cho đội ngũ dự án.

Một trong những vai trò chính của SMEs trong dự án triển khai ERP là xác định các yêu cầu cho phần mềm ERP. Với sự am hiểu về các quy trình kinh doanh cốt lõi, họ hỗ trợ đội dự án ghi nhận các quy trình hiện tại và xác định các điểm yếu, dựa trên kinh nghiệm ở nhiều phòng ban khác nhau. SMEs cũng đóng góp ý kiến về các tính năng và chức năng mà hệ thống ERP mới cần có.

Ngoài ra, SMEs hỗ trợ trong việc kiểm thử và xác thực hệ thống ERP. Họ xây dựng các kịch bản và trường hợp kiểm thử để đánh giá xem hệ thống ERP có hoạt động như kỳ vọng và hỗ trợ được các quy trình kinh doanh hay không. SMEs cũng đưa ra phản hồi về trải nghiệm người dùng, chỉ ra những điểm cần cải thiện.

SMEs còn phối hợp với nhà tư vấn ERP để phát triển tài liệu đào tạo, giúp người dùng cuối hiểu rõ chức năng của hệ thống. Họ đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự chấp nhận hệ thống ERP bằng cách quảng bá và nhấn mạnh các lợi ích của hệ thống đến các thành viên khác trong đội và toàn tổ chức.



7. Người Dùng Cuối

Người dùng cuối – chẳng hạn như nhân viên và khách hàng – là những người sử dụng hệ thống để thực hiện công việc hàng ngày hoặc giao dịch với tổ chức. Họ nắm rõ cách doanh nghiệp vận hành, những thách thức họ gặp phải trong phòng ban của mình và những điểm có thể cải thiện trong hoạt động kinh doanh. Thông tin này rất quan trọng để tùy chỉnh và điều chỉnh hệ thống ERP phù hợp với nhu cầu của công ty.

Người dùng cuối đóng vai trò thiết yếu trong sự thành công của dự án ERP. Khi họ hoàn toàn chấp nhận và sử dụng hệ thống trong công việc hàng ngày, doanh nghiệp có thể tận hưởng đầy đủ các lợi ích và kỳ vọng mà hệ thống ERP mang lại. Ngược lại, nếu họ không chấp nhận hệ thống và phản đối việc triển khai, dự án có nguy cơ không đạt được mục tiêu đề ra. Vì vậy, người dùng cuối cần được tham gia ở mọi giai đoạn của quá trình triển khai, từ việc thu thập yêu cầu đến giai đoạn cải tiến liên tục.

Phản hồi từ người dùng cuối ở mỗi giai đoạn giúp đảm bảo rằng giải pháp ERP đáp ứng được các nhu cầu đặc thù của doanh nghiệp và phù hợp với chiến lược kinh doanh. Ngoài ra, người dùng cuối còn đóng vai trò trong việc chuẩn bị dữ liệu để chuyển đổi từ các hệ thống cũ sang hệ thống ERP mới, đảm bảo quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ. Nếu không có sự xem xét chi tiết dữ liệu từ những người nhập và sử dụng dữ liệu hàng ngày, bạn có thể đối mặt với nguy cơ triển khai không đầy đủ hoặc không chính xác.

Các Phương Pháp Tốt Nhất Để Xây Dựng Một Đội Ngũ Triển Khai ERP Thành Công

Việc xây dựng một đội ngũ triển khai ERP không chỉ đơn thuần là quy tụ một nhóm chuyên gia giàu kinh nghiệm và hy vọng họ sẽ mang lại thành công cho hệ thống. Thay vào đó, cần có một cách tiếp cận chiến lược và rõ ràng để đảm bảo đội ngũ hoạt động hiệu quả.



1. Xác Định Mục Tiêu Rõ Ràng Và Các Chỉ Số Hiệu Suất Chính (KPIs)

Trước khi bắt đầu hành trình triển khai ERP và thành lập đội ngũ, bạn cần xác định rõ những gì muốn đạt được khi áp dụng hệ thống ERP. Các mục tiêu này có thể bao gồm:

- Tăng hiệu quả vận hành
- Cải thiện khả năng quan sát dữ liệu
- Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng
- Rút ngắn thời gian sản xuất

Những mục tiêu này sẽ là cơ sở để bạn xác định và thiết lập các chỉ số hiệu suất chính (KPIs), giúp theo dõi tiến độ dự án một cách chính xác. Tùy thuộc vào bản chất của mục tiêu và KPIs, bạn sẽ dễ dàng lựa chọn được một đội ngũ phù hợp, có khả năng hỗ trợ bạn đạt được những kết quả mong muốn.

2. Lựa Chọn Sự Kết hợp Phù Hợp Về Chuyên môn

Để đội ngũ triển khai ERP hoạt động hiệu quả, cần có sự kết hợp đa dạng và phù hợp về chuyên môn. Mỗi phòng ban trong tổ chức của bạn nên có một đại diện tham gia vào đội ngũ triển khai. Khi tất cả các phòng ban đều được đại diện, bạn có thể yên tâm rằng hệ thống ERP sẽ phù hợp với chiến lược kinh doanh của tổ chức.

Những thành viên từ các phòng ban cần phối hợp chặt chẽ với các chuyên gia CNTT để xác định các nhu cầu kỹ thuật cụ thể của phòng ban mình, chẳng hạn như chuyển đổi dữ liệu, tích hợp hệ thống và xử lý các vấn đề phát sinh. Đồng thời, các thành viên này cũng nên làm việc với nhà tư vấn ERP độc lập để cung cấp cái nhìn sâu sắc về các quy trình nội bộ của công ty. Điều này giúp nhà tư vấn tùy chỉnh hệ thống ERP để giải quyết các nhu cầu và điểm yếu đặc thù của tổ chức.

Ngoài ra, đừng quên vai trò của quản lý dự án. Hãy đảm bảo rằng người quản lý dự án luôn được cập nhật mọi thông tin từ các thành viên trong đội, bởi họ chịu trách nhiệm giữ cho dự án đi đúng hướng và nằm trong ngân sách đã đề ra.

“

"Việc xây dựng một đội ngũ biết tận dụng thế mạnh của đối tác triển khai và kết hợp hài hòa với các thành viên nội bộ hoặc bên ngoài là rất quan trọng để tạo nên những chương trình chuyển đổi thành công." —Ashish Agarwal, Diebold Nixdorf (3)

3. Xây Dựng Môi trường Hợp Tác

Để đội ngũ dự án hoạt động hiệu quả, cần duy trì sự hợp tác cởi mở và giao tiếp liên tục. Bạn không muốn các thành viên trong đội làm việc riêng lẻ, tách biệt như những "ốc đảo". Hãy tạo ra một môi trường mà mọi người cảm thấy thoải mái khi chia sẻ ý tưởng, phản hồi và mối quan ngại của mình.

Một cách để thúc đẩy môi trường hợp tác là tổ chức các cuộc họp định kỳ và cập nhật tiến độ thường xuyên, giúp mọi thành viên luôn nắm rõ thông tin và đồng hành với các mục tiêu của dự án. Sự hợp tác không chỉ nên giới hạn trong đội ngũ dự án mà cần được lan tỏa đến các phòng ban khác trong tổ chức.

Một môi trường hợp tác, nơi mọi người có thể giao tiếp tự do, sẽ phá vỡ các rào cản giữa các bộ phận, tạo cảm giác gắn bó và trách nhiệm với dự án, từ đó nâng cao cơ hội thành công.



“

"Hợp tác mang lại vô số lợi ích cho bất kỳ dự án hay sáng kiến nào. Nó cho phép các cá nhân kết hợp nguồn lực và chuyên môn của mình, dẫn đến kết quả tốt hơn so với khi mỗi người làm việc độc lập. Khi làm việc trong một đội, luôn có cơ hội học hỏi từ người khác và nâng cao kỹ năng của bản thân." —oboloo Articles (4)

4. Chủ Động Thu Thập Phản Hồi Từ Người Dùng Cuối

Người dùng cuối là những người sẽ sử dụng hệ thống ERP hàng ngày để thực hiện công việc của họ. Vì vậy, phản hồi của họ trong suốt quá trình triển khai có giá trị to lớn. Họ có thể chỉ ra các vấn đề trong hệ thống ERP và những điểm cần cải thiện.

Đội ngũ của bạn có thể tận dụng những phản hồi này để xác định các lĩnh vực cần tối ưu, khắc phục các vấn đề phát sinh và điều chỉnh hệ thống ERP để đáp ứng cả nhu cầu của người dùng cuối lẫn mục tiêu chung của tổ chức. Hơn nữa, vòng lặp phản hồi này còn tạo cảm giác gắn bó và trách nhiệm cho người dùng cuối, từ đó thúc đẩy sự ủng hộ và chấp nhận hệ thống ở mọi cấp độ.

Kết Luận

Dự án triển khai ERP là một nhiệm vụ mang tính rủi ro cao đối với bất kỳ tổ chức nào, và thất bại không phải là một lựa chọn. Thành công của dự án này phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó việc sở hữu một đội ngũ triển khai hiệu quả là một lợi thế lớn. Để đội ngũ ERP của bạn đạt được mục tiêu triển khai thành công, mỗi thành viên cần nắm rõ vai trò và trách nhiệm cốt lõi của mình trong dự án.

Hơn nữa, các thành viên cần phối hợp chặt chẽ trong một môi trường hợp tác để hoàn thành dự án đúng thời hạn và trong phạm vi ngân sách đã đề ra. Với một đội ngũ đa năng và gắn kết, bạn có thể kỳ vọng vào một quá trình triển khai ERP thành công, giúp tối ưu hóa hoạt động, nâng cao hiệu quả và năng suất trên toàn tổ chức.

A1 Consulting là một công ty chuyên tư vấn và triển khai ERP, hỗ trợ các doanh nghiệp trong suốt quá trình triển khai. Với phương pháp triển khai đã được kiểm chứng và chuyên môn quản lý dự án xuất sắc, chúng tôi đồng hành cùng đội ngũ nội bộ của bạn để giảm thiểu rủi ro, rút ngắn thời gian đạt được lợi ích, tối ưu hóa lợi tức đầu tư (ROI) và mang lại thành công. Để biết thêm thông tin và khám phá các tài nguyên hỗ trợ, hãy truy cập www.a1consulting.vn.

References:

1. <https://www.linkedin.com/pulse/erp-implementation-success-role-project-manager-driving-whitaker/>
2. <https://www.sap.com/africa/insights/erp-implementation-team-structure.html#:~:text=Your%20IT%20department%20will%20take,and%20connected%20to%20the%20enterprise.>
3. <https://www.cio.com/article/406994/7-ways-to-avoid-getting-burned-by-your-implementation-partner.html>
4. <https://oboloo.com/blog/the-importance-of-collaboration-in-erp-implementation-andprocurement/#:~:text=Collaboration%20promotes%20transparency%2C%20accountability%2C%20and,to%20determine%20their%20specific%20requirements>



LIÊN HỆ VỚI CHÚNG TÔI



Hai Nguyen
CEO



EMAIL
haint@arrowwhitech.com



WEBSITE
<https://www.a1consulting.vn/>



ĐIỆN THOẠI
+84 888 182 238

